

# 京都

支部ニュース

【発行】(公財)日本電信電話ユーザ協会 京都支部  
発行責任者 塩見 和夫

〒604-8172

京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604

NTT西日本京都支店ビル1F

TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

E-mail [jtua-kyoto@jtua.or.jp](mailto:jtua-kyoto@jtua.or.jp)

## 1. 「第56回 電話対応コンクール」情報



**まもなく京都府大会**  
**今年は**  
**“インターネット中継”**  
**を予定!!**

[https://www](https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/)



※接続方法は京都支部ホームページをご覧ください

各地区協会予選審査を見事通過され、来る10月6日(金)ハートピア京都で開催する京都府大会には53名様に出演していただくことになりました。(次ページに名簿掲載)

更に練習を積み重ね、体調管理をしていただき京都府代表(全国大会出場)をめざし、練習の成果を存分に発揮してください。

各企業様におかれましては、会場でまたはインターネット中継で応援をお願いします。

### ■京都協会 2次予選模様 【開催日時：平成29年8月28日(月) 開催場所：京都テルサ】



### ■北京都協会 2次予選模様 【開催日時：平成29年9月5日(火) 開催場所：NTT福知山本館】



※競技中の掲載写真は、京都支部事務局において選ばせていただきました。

# 京都府大会のご案内



※京都府大会の見学は自由です



- 開催日時: 平成29年10月6日(金)10:00~開会式
- 開催場所: ハートピア京都(京都府立総合社会福祉会館)
- 競技出場者: 予選を通過された下表の53名

事業所名50音順、氏名敬称略

| 協会別                        | 事業所名                                   | 氏名     |
|----------------------------|--|--------|
| 京都協会                       | SMBC日興証券(株)                            | 清水 幸子  |
|                            | SMBC日興証券(株)                            | 山本 美季  |
|                            | NTTビジネスソリューションズ(株)京都第二ビジネス営業部          | 後藤 雅奈  |
|                            | (株)NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ113センタ | 朝日 信弥  |
|                            | (株)NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ113センタ | 谷口 翔太  |
|                            | (株)NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ113センタ | 丸下 精一郎 |
|                            | (株)NTTフィールドテクノ関西支店 京都カスタマサポートセンタ113センタ | 八重樫 京子 |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ  | 鹿毛 照美  |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ  | 島本 輝   |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 116・IP部 関西116センタ  | 多田 真紀子 |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 関西CC(京都)          | 上野 春香  |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 関西CC(京都)          | 川地 鮎   |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 関西CC(京都)          | 小早川 理香 |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 関西CC(京都)          | 野口 仁美  |
|                            | (株)NTTマーケティングアクト関西支店 関西CC(京都)          | 藤本 美奈子 |
|                            | (株)京都通販                                | 中村 文乃  |
|                            | 佐川急便(株)京都営業所                           | 栗林 七緒  |
|                            | 佐川急便(株)京都南営業所                          | 矢代 祐実  |
|                            | 佐川急便(株)八幡営業所                           | 小林 由佳  |
|                            | 佐川急便(株)八幡営業所                           | 増田 真澄  |
|                            | サロンドロワイヤルコールセンター                       | 中原 由加里 |
|                            | (株)ジュピターテレコム                           | 中村 祐美子 |
|                            | (株)ジュピターテレコム                           | 堀本 法友  |
|                            | ダイキン工業(株)                              | 畑口 紗有美 |
|                            | (株)デインブル                               | 中村 佐江  |
|                            | (株)ニッセン                                | 高須 美穂子 |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 奥田 浩美  |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 久板 篤   |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 藤田 かおり |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 藤田 美帆  |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 正木 潤一  |
|                            | ニッセン・クレジットサービス(株)                      | 宮崎 美保  |
|                            | 日本新薬(株)くすり相談室                          | 小池 千雅  |
|                            | (株)堀場製作所                               | 濱田 あゆみ |
| ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター | 石川 由佳                                  |        |
| ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター | 井上 未紅                                  |        |
| ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター | 高田 祐子                                  |        |
| ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター | 高見 英里                                  |        |
| ムラテック販売(株)西日本インフォメーションセンター | 竹内 瑛美                                  |        |
| (株)ワコール お客様センター            | 門脇 伸子                                  |        |
| 北京都協会                      | 京都北都信用金庫                               | 石川 翔   |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 一野 果永  |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 大堀 雅史  |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 片山 大輔  |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 板東 彩   |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 森田 亜美佳 |
|                            | 京都北都信用金庫                               | 吉田 悠輝  |
|                            | 佐川急便(株)福知山営業所                          | 安護田 朋代 |
|                            | 佐川急便(株)峰山営業所                           | 中江 花織  |
|                            | 佐川急便(株)舞鶴営業所                           | 佐野 由美子 |
|                            | 日東精工(株)                                | 井上 翔   |
|                            | 日東精工(株)                                | 福山 明日香 |
|                            | lu CREA                                | 福井 梨子  |

## 電話対応コンクールスケジュール

| 協会別     | 事前対策セミナー  | 募集期間         | 一次予選<br>*職種に異なら方式         | 二次予選<br>*集合方式             | 京都府大会直前<br>スキルアップ<br>実践研修     | 京都府大会<br>*集合方式                         | 全国大会直前<br>スキルアップ研修   | 全国大会<br>*集合方式   |
|---------|---|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--|--|---|
| 京都地区協会  | 6月2日(金)<br>キャンバスプラザ<br>京都                           | 6月9日(金)<br>~ | 7月4日(火)<br>~<br>7月13日(木)  | 8月28日(月)<br>京都テルサ         | 9月25日(月)<br>10:00~<br>ハートピア京都 | 10月6日(金)<br>10:00~<br>ハートピア京都<br>【53名】 | 10月30日(月)<br>13:00~<br>京都テルサ<br>*京都、滋賀、奈良<br>合同開催<br>【各府県代表3名】 | 11月17日(金)<br>りゅーとびあ新潟<br>市民芸術文化会館<br>(新潟市)<br>【57名予定】 |
| 北京都地区協会 | ○6月15日(木)<br>NTT福知山<br>本館ビル<br>○6月16日(金)<br>宮津商工会議所 | 6月22日(木)     | 7月19日(水)<br>~<br>7月21日(金) | 9月5日(火)<br>NTT福知山本館<br>ビル | 京都府大会出場者<br>【53名】             |  |  |   |

## 2. 電話応対技能検定（もしもし検定）の実施



### 3級受検講座・検定

電話応対技能検定（もしもし検定）の詳細は協会HPをご覧ください。  
<http://www.itua.or.jp/education/moshimoshi/>

| 区分   | 日時  | 内容   |
|--|---|--|
| <b>講座</b><br>(3日間)<br>事情により変更が生じる場合がございます。<br>(受付時間 9:15～) | 平成29年 10月18日(水)<br>9:30～17:00(6時間30分)   | 〈基本科目〉<br>○教養ある社会人として欠かせない人格的マナー<br>○話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと<br>○敬語と言葉遣いの基本<br>○発声・発音の基本<br>○電話と対面コミュニケーションの違い<br>○様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴<br>○個人情報保護法(概要) (以上10時間)<br>○電話応対の基礎<br>○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言 (以上5時間)<br>【3日間15時間】 |
|  | 平成29年 10月25日(水)<br>9:30～17:00(6時間30分)   |  |
|  | 平成29年 11月1日(水)<br>9:30～11:30(2時間)   |  |
| <b>試験</b><br>実技試験が後日となる場合がございます。その場合事前にご連絡します。             | 平成29年 11月1日(水) <b>筆記試験(四肢択一マークシート問題20問)+実技試験(ロールプレイ)</b><br>【筆記試験】13:00～13:40(40分間)<br>【実技試験】15:00～ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受験番号順に行う<br>※可否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受験者宛に送ります。希望される合格者の方には、認定証か認定カードのいずれかもしくは両方を発行いたしますが、別途認定証3,000円(税別)・認定カード5,000円(税別)が必要です。<br>合格ラインは筆記試験・実技試験それぞれ100点満点の70点以上 |  |

- ◆費用 一般価格 27,000円(税別) 検定料: 5,000円(税別)  
 会員価格 21,000円(税別) 検定料: 5,000円(税別)
- ◆支払方法 後日請求書を送付いたします。期限までにお振込み願います。
- ◆定員 10名(先着順) 最小開講人数2名
- ◆会場 京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604 NTT西日本京都支店ビル内  
 地下鉄「烏丸御池」5番出口出て後方5m
- ◆受講対象 業務経験の少ない方や応対技能の基本を学びたい方。2級(中級)を目指している方。
- ◆講師 (公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(もしもし検定指導者級資格取得者)
- ◆申込期限 平成29年10月11日(水)までにお申込下さい。

お申込方法は、京都支部ホームページにてご確認ください。

※4級合格者のための3級受検講座は、10月27日(金)9:30～17:00に実施します。  
 受講ご希望の方は京都支部までご連絡をお願いいたします。



### 4級検定

- ◆試験日 平成29年11月1日(水) 13:00～13:40(40分間)  
 受付12:30～ 試験開始10分前までに受付を済ませて下さい。
- ◆定員 20名(先着順)
- ◆検定料 1,000円(税別) 当日受付でお支払い下さい。  
 請求書をご希望の方は事前にご連絡下さい。  
 (注) 申込締切日の翌日以降～検定日当日までの間にキャンセルの場合、  
 キャンセル料が発生する場合があります。
- ◆受検会場 ○NTT西日本京都支店ビル内 会議室  
 京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604(地下鉄「烏丸御池」駅5番出口出て後方5m)  
 ○NTT西日本福知山本館ビル  
 福知山市天田犬丸217-1(竹下病院様向かい)
- ◆申込期限 平成29年10月20日(金)までにお申込ください。  
 お申込方法は、京都支部ホームページにてご確認ください。
- ◆出題範囲

| 出題数<br>四肢択一マークシート   | 試験内容(3級教育課程と同レベル)   | 合格基準     |
|---|---|----------|
| ビジネスマナー 6問<br>日本語 7問<br>コミュニケーションツール 2問<br>法的知識 2問<br>電話応対 3問<br>合計 20問 | ・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー<br>・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと<br>・敬語と言葉遣いの基本<br>・発声・発音の基本<br>・電話と対面コミュニケーションの違い<br>・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴<br>・個人情報保護法(概要)<br>・電話応対の基礎<br>・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言 | 70点以上で合格 |

※鉛筆(HB以上)、消しゴムを必ず持参して下さい。

### 3. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

## 会員様限定「標的型攻撃メール予防訓練サービス」 (会員様無料！)

※今年度、第4回目の受付が  
10月10日から始まります。

10%を超える  
方が開封!!



開封しなきゃいけない手遅れ!!

これまで3回実施し多くの会員様に参加をしていただきましたが、参加いただいた中で10%を超える方がメールを開封されています。

日本電信電話ユーザ協会では「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を会員の皆様に無料でご体験いただいております。

「セキュリティ対策」のはじめの一歩として、セキュリティ意識を向上させ、対応力を高めていきませんか。

この機会にぜひご活用ください。

詳細は、京都支部ホームページをご覧ください。 <http://www.pi.itua.or.jp/kyoto/>

### 標的型攻撃メールの被害者とならないために！！

- 「不審なメールは開かない」ことの社内徹底
- UTM等による自社セキュリティ対策の強化
- 万が一のデータ消失に備え、重要なデータを「NAS (Network Attached Storage)」・「クラウド」等に分散保管

### 4. お知らせ



#### ◆◆もしもし検定公式テキストの新刊発売◆◆

■2017年9月15日発売

『電話応対技能検定 (もしもし検定) クイックマスター 日本語の知識』

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 監修

岡部達昭・岡部晃彦 著

発行所:日本経済新聞出版社

A5判、267頁、定価 (本体2000円+税)



<現行版>



<現行版>

■2017年12月発売予定

『電話応対技能検定 (もしもし検定) 3・4級公式問題集 <第3版>』

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 編

発行所:日本経済新聞出版社

A5判、272頁、定価 (本体1600円+税)

